JBR 生活救急グループ

あんしん修理サポート（家電）規程

あんしん修理サポート（以下「当サービス」といいます）は、当サービスに加入されたお客様（以下「当会員」といいます）が事前に登録した当該商品（以下「本商品」といいます）において故障・トラブルが発生した場合、製造メーカー保証書（以下「メーカー保証書」といいます）に記載された内容および以下の条項の内容に従って、ジャパンベストレスキューシステム株式会社（以下「当社」といいます）が「当サービス」を提供することをお約束するものです。
当サービスは、本商品において故障・トラブルが発生した際に、修理業務に関わる一連の作業を当会員に代わり行なうものです。
なお、当サービスは、本商品の故障・トラブルの種類によって有償にて行なうサービスと無償にて行なうサービスに分かれます。
（1）無償修理サービスの範囲
当サービス有効期間中に本商品の製造メーカーが発行した取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った使用をしたにもかかわらず発生した故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務、修理に係る部品代。（但し修理業務の際に発生する送料に関しては、依頼時は会員のご負担、修理完了品送付時は当社負担となります。また製造メーカーが指定する出張修理対応商品の場合、出張に係る費用も当社にて負担いたします。）
（2）有償修理サービスの範囲
無償修理サービスの範囲に定めた事例以外の故障・トラブルに対する修理業務及び付随する一連の業務。（但し送料については依頼時、修理完了品送付時いずれも会員負担となります。また、製造メーカーが指定する出張修理対応商品であっても、出張に係る費用も含め会員負担となります。）

当サービスにおける無償修理サービス有効期間は本商品ご購入日あるいはお届け日に始まるメーカー保証書によるメーカー保証期間が終了した日の翌日から始まり、加入者証に記載の有効期間（以下「有効期間」といいます）の経過を以って終了します。また、1年以上のメーカー保証がついている場合でも当サービスにおける無償修理サービスの終了日は変わりません。

1. 当サービス有効期間中に本商品の取扱説明書および本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態で本商品に故障・トラブルが生じた場合は、当社指定コールセンターに修理をご依頼ください。当社の了解を得ず、会員が当社以外に直接修理を依頼された場合は、上記の無償修理サービスの範囲に該当する場合であっても無償修理サービスの対象となりません。また、いかなる費用も負担いたしません。

2. 以下の場合は、当社に速やかにご連絡ください。
（1）有効期間終了前に氏名、住所、電話番号等の変更があった場合。
（2）有効期間終了前に第三者へ本商品を譲渡または贈呈された場合。
（3）初期不良等により、本商品に対する代替品がメーカーより提供された場合。
前各項に関してご連絡いただけない場合は当サービス期間中であっても、当サービスにおける無償修理サービスの対象とならない場合がありますので、あらかじめご了承ください。また有償修理サービスの場合であってもお断りすることがあります。

3. 当サービスによる1回の修理料金（消費税を含む）が本商品のご購入金額（消費税を含む）を超過する場合は、修理を行なわず、ご購入金額（消費税を含む）の範囲内での同機種または同等品が代替品として提供され無償修理サービスは終了します。なお、1回の修理代金（消費税を含む）がご購入金額（消費税を含む）を超過しない場合であっても、当社の判断により、代替品が提供される場合もあります。その場合も無償修理サービスは終了します。

4. 次の場合は、有効期間中であっても無償修理サービスの対象とはなりません。
（1）当社が「当サービスの対象外」としている商品の場合。
（2）加入者証に所定事項の記載がない場合または記載された字句が書き換えられたり、書き加えられた場合。また、記載された商品が対象商品でない場合。
（3）本商品の製造メーカーの責に帰する故障・損傷。（構造上の欠陥やパーツの不良等のいわゆる瑕疵による故障・損傷:この場合は製造メーカーによる修理・交換となります。）
（4）本商品の部品交換を伴わない調整および手直し修理。
（5）バッテリー、インクカートリッジ等の製造メーカーが定める消耗品の交換である場合。
（6）本商品の付属品類（ケース、ストラップ、レンズキャップ等を含みます）、ソフトウェア、周辺機器、アクセサリー等、本商品の本体以外の商品に生じた故障または損傷。
（7）本商品の付属品類（ケース、ストラップ、レンズキャップ等を含みます）、ソフトウェア、周辺機器、アクセサリー等、本商品の本体以外の商品の故障に起因した故障または損傷。
（8）お買い上げ後の取り付け場所の移動、落下等によって生じた本商品の故障または損傷。
（9）一般家庭用以外（業務での使用、車輌や船舶への搭載）での使用によって生じた本商品の故障または損傷。（但し、カーナビゲーション本体、カーオーディオ本体など、予め一般家庭用以外での使用が想定される場合は除く）
（10）直接、間接を問わず、次に掲げる事由によって生じた本商品の故障または損傷。
①不適切な使用（落下、衝撃、冠水、電池漏液等）または維持、管理の不備によって生じた故障、錆、カビ、傷等。
②使用上の誤り（取扱説明書記載および本体貼付ラベル等の注意書き以外の使用）、または純正部品以外の部品を使用した修理および改造。
③変質、変色、その他類似の事由。
④地震、噴火、津波、地盤沈下、地盤変動、風害、水害、その他天災による事由。
⑤公害、塩害、ガス害（硫黄ガス等）、異常環境（水質・水圧・電圧）、指定外の使用電源（電圧・周波数等）による故障及び腐食・損傷の場合。
⑥火災、落雷、破裂、爆発または外部からの物体の落下、飛来、衝突もしくは倒壊等の偶然かつ外来の事由。
⑦核燃料物質（使用済燃料を含みます）もしくは核燃料物質によって汚染されたものの放射性、爆発性その他有害な特性またはこれらの特性による事由。
⑧戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、その他類似の事変または暴動による事由。
（11）本商品の製造メーカーがリコール宣言を行なった後のリコール原因となった部位にかかる本商品の修理。
（12）修理の際、当会員から申告された故障状況の特定ができなかった場合のすべての費用。
（13）動・植物等の外部要因で故障及び損傷した場合。
（14）本商品の修理に替わって代替品を提供する場合に発生する旧商品のリサイクル費用。
（15）外観の損害・破損等、本商品の通常使用に影響がなく、性能を発揮するにあたり支障のない損害、破損の修繕費用。
（16）修理のご依頼が当サービス有効期間終了後になされた場合。
（17）本商品の着脱に係る費用。

5. 次の損害は無償修理サービスの対象とはなりません。
（1）本商品の故障または損傷に起因して生じた身体障害。（障害に起因する死亡を含みます）
（2）本商品の故障または損傷に起因して他の財物（ソフトウェアを含みます）に生じた故障もしくは損傷等の損害。
（3）本商品の故障または損傷に起因して、本商品またはその他の財物が使用できなかったことによって生じた損害。
（4）メーカー保証規程において持込修理となっている商品を修理した際、もしくは当会員からの依頼により出張修理を行なった際に、故障内容が再現されない場合、または無償修理サービス対象外の原因であることが判明した場合の部品代、技術料、出張費、修理見積費用。

6. 当サービスは原則として解約できませんが、本商品の売買契約が解除された場合、初期不良等により代替した商品が当サービスの対象外商品であった場合、もしくは当社が特別に認めた場合はこの限りではありません。
当社が解約を認めた場合、当社はお支払いいただいたサービス料金相当額を当会員に返金いたします。なお、解約前に既に当サービスのご利用があった場合には返金できません。

7. 製造メーカーが遠隔地と定めた離島および遠隔地への出張修理を依頼される場合は、無償修理サービスの場合であっても、その出張に要する実費を申し受けます。

8. 当社は、本商品のメーカー・輸入者・加工業者ではなく、これらの者として製造物責任法第3条の責に任ずるものではありません。

9. 当サービスは日本国内においてのみ有効です。

10. 記憶装置を持つ商品の修理を行なうにあたって記憶されているデータの消去が必要と判断される場合には、当社はその旨を当会員に通知せずに修理サービスを実施できるものとします。消去したデータ自体及び消去したデータの復旧に係る費用に関しては、無償修理サービスの対象とはなりません。また当会員の依頼により有償修理サービスを承る場合であっても、消去したデータの復旧をお約束することはできません。

11. 損害の認定等について当社と使用者での見解の相違が生じた場合、当社を通じて中立的な第三者の意見を求めることがあります。

12. 当サービスに依頼をされる場合、上記各項及び下記補足のすべてに御承諾いただいたものとさせていただきます。万が一、上記各項及び下記補足にご承諾いただけない場合は、当サービスの提供をお断りさせていただきます。

4-（4）に関する補足
《部品交換を伴わない調整および手直し修理》の主な例
①本体に接続されている機器（TVアンテナ、ビデオ接続）の修理、調整。
②パソコンにおけるOS・ソフトの再インストール。
③HDD交換後の再インストール。（プレインストール、リカバリ等を含む）
④ウイルス感染による復旧。
⑤異物混入の除去。
⑥チャンネル設定、画質・音質設定。

4-（5）に関する補足
当サービス規定における《消耗品》とは、本体より消耗が早く、適宜交換が必要になる部分の総称を指します。
例:電池、充電池、電球、プリンターのインク、トナーカートリッジ、フィルター、用紙、フロッピーディスク、CD-ROM、メモリーカード等の記録メディア。

修理サービスの提供にあたって
（1）記憶装置内のデータや各種設定は、お客様自身の責任においてバックアップを保存いただくようお願いいたします。
（2）情報の漏洩については万全を期しておりますが、パスワードや機密データ等はお客様の責任において消去のうえ、当サービスにご依頼ください。

修理品および交換部品に関して
（1）修理品から取り出せない記録媒体等は返却できない場合があります。
（2）修理不能により代替品を提供させていただいた後の旧商品および修理の際交換した部品は返却いたしかねます。

個人情報の取り扱いについて

販売店及びジャパンベストレスキューシステム株式会社は本件事業の運営において知り得た顧客等の個人情報について、個人情報保護法等の法令を厳守し、かつ善良な管理者の注意義務をもって管理するものとします。尚、取得した個人情報は、下記利用目的に使用します。
（1）お客様よりご依頼を受けた各種サービスをご提供する為　（2）お客様に対して各種営業情報及び販促品等をご提供する為　（3）（1）に於ける各種サービスのご提供後に、メンテナンス、アンケート、その他事項等、改めてお客様と接触をする必要が発生した際の為　（4）お客様からいただいたご意見、ご要望にお答えする為
尚、次に掲げる場合、範囲外であっても利用または外部に提供する場合があります。
・お客様が同意されている場合　・個人情報保護法及びその他法令などにより必要と判断された場合

JBR ジャパンベストレスキューシステム株式会社

名古屋本社：〒466-0064 愛知県名古屋市昭和区鶴舞二丁目17番17号 ベルビル
東京本部：〒100-0004 東京都千代田区大手町二丁目6番2号 日本ビル 11F
大阪本部：〒564-0044 大阪府吹田市南金田二丁目3番26号 ファー・イースト21 4F

TOKYO STOCK EXCHANGE 東証一部上場　NAGOYA STOCK EXCHANGE 名証一部上場
証券コード 2453

●詳しくは、下記フリーダイヤルまでお気軽にお問い合わせ下さい。
24時間365日対応
あんしん修理サポート フリーダイヤル 0120-024-202